



Universidad
Carlos III de Madrid

 **-Archivo**

Repositorio Institucional

ESTUDIOS SOBRE EL FUTURO CÓDIGO MERCANTIL

Libro homenaje al profesor

Rafael Illescas Ortiz



Rico Carrillo, Mariliana. El contrato de emisión de tarjetas en la futura codificación mercantil. En: *Estudios sobre el futuro Código Mercantil: libro homenaje al profesor Rafael Illescas Ortiz*. Getafe : Universidad Carlos III de Madrid, 2015, pp. 2090-2113. ISBN 978-84-89315-79-2. <http://hdl.handle.net/10016/20965>

Obra completa disponible en: <http://hdl.handle.net/10016/20763>



Este documento se puede utilizar bajo los términos de la licencia Creative Commons [Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 España](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/)

EL CONTRATO DE EMISIÓN DE TARJETAS EN LA FUTURA CODIFICACIÓN MERCANTIL

MARILIANA RICO CARRILLO*

Resumen

El presente trabajo tiene por objeto el estudio de las reglas que rigen el contrato de emisión de tarjetas en el Anteproyecto del Código Mercantil español. En un análisis crítico y comparativo, se destaca la importancia de la legislación sobre servicios de pago y protección de consumidores como complemento de las normas proyectadas, a efectos de determinar y establecer con mayor precisión, el contenido de la información contractual, las obligaciones y la responsabilidad de las partes en el marco de la futura codificación.

Contenido

1. Introducción. – 2. Importancia de la regulación. Antecedentes normativos – 3. Caracterización y forma del contrato. – 4. Elementos subjetivos. – 4.1. El emisor. – 4.2. El titular. – 4.3. El contratante. – 5. Contenido. – 6. Obligaciones de las partes. – 6.1. Del titular. – 6.2. Del emisor. – 7. La participación de los aceptantes. – 8. Régimen de responsabilidad. – 9. Extinción del contrato. – 10. Conclusión

1. INTRODUCCIÓN

El establecimiento del régimen jurídico de las tarjetas de pago se presenta como una novedad dentro de la ambiciosa reforma del Código de Comercio español. A diferencia de la regulación actual, contenida en normas sectoriales que gobiernan principalmente el sector financiero, el nuevo texto legal -incorporado por primera vez en un código de esta naturaleza- proporciona el marco jurídico general, destinado a regir el funcionamiento de estos instrumentos de pago, independientemente de la calificación del sujeto emisor. Las disposiciones incluidas en el Título VI del Libro Sexto del actual Anteproyecto de Ley de Código Mercantil (ALCM, mayo 2014)¹, tienen un mayor alcance en cuanto a su ámbito subjetivo, ya que son de obligatorio cumplimiento para los emisores de tarjetas en general, situación que refuerza la protección de los usuarios, ante la falta de aplicación de la legislación sobre servicios de pago a las tarjetas emitidas por empresarios comerciales distintos de las entidades de crédito.

* Catedrática de Derecho Mercantil. Universidad Católica del Táchira (Venezuela). Árbitro certificado por la Corte Suprema de Florida de los Estados Unidos de América.

¹ Aprobado por la Sección de Derecho Mercantil de la Comisión General de Codificación el 30 de mayo de 2014.

En el marco de la nueva regulación destaca la incorporación del Capítulo III en el mencionado título sexto, relativo al contrato de emisión, donde se hace referencia al contenido de este acuerdo -aunque de manera muy general- a la vez que se introducen algunas normas sobre su forma de perfección y se fijan los derechos y obligaciones de las partes. Las disposiciones de este capítulo también permiten aplicar a las tarjetas comerciales las normas sobre las consecuencias de usos fraudulentos o no autorizados establecidas en la Ley sobre servicios de pago, en particular las reglas sobre la responsabilidad en caso de pérdida o sustracción del instrumento de pago. Esta aplicación procede gracias a la remisión directa y expresa del articulado general a las previsiones de la legislación especial. Si bien en otros preceptos se observan remisiones similares, se echa en falta una referencia más completa y específica al contenido de las condiciones contractuales, junto con algunas disparidades en el régimen obligacional de los emisores en comparación con la normativa vigente, tal como indicaremos en su oportunidad. Estas circunstancias ponen de manifiesto la necesidad de analizar las normas que complementan la regulación de las tarjetas incluidas en la codificación mercantil. El actual texto del ALCM establece un régimen jurídico mínimo², orientado a regular el ejercicio del derecho documentado en el instrumento de pago³, que debe ser armonizado con otros textos legales, principalmente aquéllos destinados a proteger a los consumidores⁴.

Dentro de las principales novedades de la legislación actualmente en proyecto, destaca la regulación de los deberes del aceptante del instrumento de pago. Aunque este sujeto no forma parte de la relación contractual objeto de estudio en el presente trabajo, su participación es importante a efectos de determinar su responsabilidad en caso de operaciones fraudulentas. También debemos mencionar que en el marco de la reforma a la legislación general protectora de los consumidores se regula la actuación de estos sujetos, al prohibir en forma expresa el cobro de comisiones que excedan el coste derivado del uso de las tarjetas como medios de pago.

En las siguientes líneas nos dedicamos al estudio de las disposiciones que rigen el contrato de emisión de tarjetas incluidas en la versión actual del ALCM, destacando la relevancia de la normativa sobre servicios de pago a efectos de determinar y establecer con mayor precisión el contenido de la información contractual, las obligaciones y la responsabilidad de los sujetos que intervienen en el mecanismo del pago con tarjeta. Antes de comenzar nuestro trabajo consideramos necesario recordar

² Así lo establece el apartado VII-29 de la Exposición de Motivos del actual Anteproyecto al indicar: “*En el Código se ha considerado conveniente incluir un régimen jurídico mínimo de las tarjetas que operen como medio de pago o como medio de crédito a corto plazo*”.

³ Esta circunstancia se pone de manifiesto en el apartado VII-30 de la Exposición de Motivos al indicar que “*El objeto del Título dedicado a las tarjetas es única y exclusivamente la normativa vinculada con la legitimación para el ejercicio del derecho documentado*”.

⁴ La Exposición de Motivos del Anteproyecto destaca la importancia de la aplicación de las normas de los consumidores al indicar que “*...desde el punto de vista subjetivo, por razón de la persona, a los efectos del estatuto mercantil, y objetivo, por razón de la naturaleza de las operaciones, pueden quedar sometidos a normas específicas, distintas de las del Código mercantil, tanto los operadores del mercado como las relaciones jurídicas en que se desarrolla su actividad externa, principalmente con consumidores, cuya legislación protectora se aplicará, en lo pertinente, con prioridad a este Código*”. (Apartado I.13).

que hasta hace algunos años la regulación en este sector era prácticamente inexistente, de ahí la importancia de revisar las normas que precedieron la redacción de los distintos instrumentos jurídicos, principalmente en el ámbito de la Unión Europea, en el entendido que la mayor parte de legislación actual encuentra su origen en textos provenientes del Derecho comunitario.

2. IMPORTANCIA DE LA REGULACIÓN. ANTECEDENTES NORMATIVOS

A pesar del avance legislativo que representa la inclusión de las normas sobre los contratos de emisión (y de las tarjetas en general) en la codificación mercantil, no hay que olvidar que estos contratos habían sido objeto de regulación previa en la normativa sobre servicios de pago, donde se establecen las condiciones para la elaboración del denominado contrato marco, definido como un contrato general, destinado a regir la ejecución futura de operaciones de pago. Aunque la nueva regulación que introduce el anteproyecto es específica para las tarjetas, habrá de complementarse con la normativa especial prevista en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre sobre servicios de pago⁵ (LSSP) y sus instrumentos de desarrollo. Para comprender mejor el significado de esta regulación, debemos hacer una breve referencia a los antecedentes de estas normas.

La importancia de fijar el contenido mínimo y las reglas de elaboración de estos contratos se ha puesto de manifiesto desde hace algunos años en diversos documentos en el ámbito del Derecho comunitario, donde destacan: la Recomendación 87/598/CEE de la Comisión, de 8 de diciembre de 1987, sobre un código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (relaciones entre financieros, comerciantes-organismos prestadores de servicios y consumidores)⁶; la Recomendación 88/590/CEE de la Comisión, de 17 de noviembre de 1988, relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas⁷, y la Recomendación 97/489/CE de la Comisión de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de estos instrumentos. El contenido de esta Recomendación fue incorporado en el Código de Buena Conducta del Sector Bancario Europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta. La mayoría de las entidades emisoras de tarjetas de los distintos países miembros de la Unión Europea en su momento se adhirieron a este código e incluyeron los principios de la Recomendación en los contratos de emisión de las tarjetas de pago en sus distintas modalidades.

A pesar de los avances que en su momento representó la elaboración de este tipo de normas, las medidas adoptadas en las Recomendaciones citadas resultaron insuficientes debido a la falta de efecto vinculante y a la presencia de algunas cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas en detrimento de los derechos de los consumidores, situación que puso de manifiesto la necesidad de establecer una regulación jurídica obligatoria aplicable a este tipo de contratos, sobre todo en el sector financiero. Es así

⁵ BOE núm. 275 de 14 de noviembre de 2009.

⁶ DO L 365 de 24 de diciembre de 1987.

⁷ DO L 317 de 24 de noviembre de 1988.

como en el año 2007 se aprueba la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (en adelante Directiva sobre servicios de pago).

El objetivo principal de la Directiva sobre servicios de pago se centra en la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en relación con estos servicios, con la finalidad de crear un mercado de pagos integrado. En el marco de este instrumento jurídico se presta especial atención a la protección de los usuarios de los servicios de pago en general, donde se incluyen los titulares de las tarjetas. Esta protección se articula a través de un conjunto de disposiciones orientadas a garantizar la transparencia en el sector, mediante el establecimiento de los requisitos de información que han de aplicarse al contrato que regula la utilización del instrumento de pago (el contrato de emisión, en el caso de las tarjetas), la delimitación de los derechos y obligaciones de las partes, y la introducción de las normas sobre responsabilidad en caso de operaciones no autorizadas o fraudulentas.

La norma comunitaria fue incorporada al ordenamiento jurídico español en el año 2009 por conducto de la LSSP, desarrollada en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. Las disposiciones del ALCM, en lo que se refieren al contrato marco deben complementarse con estas normas y con la normativa general protectora de los consumidores, a efectos de proporcionar la tutela adecuada de estos sujetos en este ámbito.

3. CARACTERIZACIÓN Y FORMA DEL CONTRATO

El contrato de emisión de tarjetas tiene por objeto regular el uso del instrumento de pago y establecer el régimen obligacional de las partes que intervienen en la relación contractual, junto con la determinación de la responsabilidad que pudiera imputarse a cada una de ellas ante un incumplimiento de sus deberes.

En una interpretación conjunta de la normativa aplicable a estos acuerdos, contenida tanto en el ALCM como en la LSSP podemos decir que en la actualidad se trata de un contrato ampliamente regulado. En cuanto a la forma, el artículo 663-1 de la nueva codificación admite la celebración verbal, con lo cual es factible que el contrato se perfeccione con el mero consentimiento de las partes. En estos casos se presume la conformidad del contratante desde el momento de la utilización de la tarjeta. De acuerdo con esta norma:

1. La tarjeta solo podrá emitirse en ejecución de un contrato verbal o escrito entre el emisor de la tarjeta y una persona física o jurídica, que puede coincidir o no con el titular de la tarjeta.
2. Si el contrato no se hubiera estipulado por escrito, se presume la conformidad del contratante desde que la tarjeta emitida a su nombre hubiera sido utilizada.

La redacción de este precepto plantea ciertos inconvenientes en la práctica. Aunque el ALCM no exige el escrito como condición necesaria para la perfección del contrato, diversos artículos de la sección destinada a regular las tarjetas contemplan la obligación de indicar las condiciones de utilización del instrumento de pago en el respectivo contrato de emisión. Es criticable que las normas proyectadas no contemplen la entrega de un ejemplar del contrato en los casos de celebración verbal, o al menos un documento que especifique las condiciones de uso del instrumento de pago. Al tratarse de cláusulas generales no negociadas con el titular, siempre será necesaria la entrega de las condiciones contractuales, ya que en este documento es donde se fijan las condiciones de uso las tarjetas en sus diferentes categorías (crédito, débito o monederos electrónicos).

Independientemente de su forma de perfección, hemos de recordar que estamos en presencia de un contrato de adhesión⁸ sometido a una legislación específica y el emisor deberá entregar un documento al titular que contenga las condiciones generales de utilización de la tarjeta o indicar un lugar donde pueda acceder a ellas⁹. Sobre este punto es necesario mencionar que el artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación¹⁰ (LCGC) establece el deber del predisponente (en este caso del emisor) de poner en conocimiento al contratante sobre el contenido y la existencia de las condiciones generales contratación, en los casos que el contrato no se formalice por escrito. También es conveniente puntualizar que cuando el contratante ostente la condición de consumidor y se trate de una tarjeta emitida por un proveedor de servicios de pago, deben cumplirse las previsiones del artículo 12 de la Orden EHA/1608/2010. Esta disposición establece en forma precisa y detallada el contenido de la información que debe suministrarse previamente al contratante y que a su vez será incluida el respectivo contrato marco, normas aplicables al contrato de emisión de tarjetas. Si el emisor es un empresario comercial o de servicios también está obligado a facilitar al consumidor, antes de la celebración del contrato, el contenido de las condiciones generales, tal como lo dispone el artículo 80.1, apartado b) del Texto Refundido de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)¹¹.

⁸ El propio texto del ALCM reconoce esta característica en su artículo 661-4. De acuerdo con esta norma: *“Las tarjetas, sean de débito o de crédito, podrán incorporar la facultad de realizar, en relación con una o varias cuentas de pago, los actos especificados en el contrato de emisión al que el cliente se hubiera adherido”*. (Subrayado nuestro).

⁹ Cuando se trata de instrumentos de escasa cuantía, dentro de los que se incluyen las tarjetas de pago con funciones de monederos electrónicos, el artículo 34 de la Directiva sobre servicios de pago permite a los emisores suministrar la información básica referente a las características y la forma de utilización e indicar un lugar donde el consumidor pueda acceder al contenido íntegro de las condiciones contractuales. Sería deseable que una norma de tal naturaleza se incorporara en el texto del ALCM a efectos de facilitar el cumplimiento del deber de entregar las condiciones generales de utilización de la tarjeta y garantizar la adecuada protección de los consumidores en este ámbito.

¹⁰ BOE núm. 89 de 14 de abril de 1998.

¹¹ Reformado en 2014 mediante la aprobación de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (BOE núm. 76 de 28 de marzo de 2014).

En la actualidad y gracias a la incorporación de la normativa sobre comercio electrónico y sobre contratación de servicios financieros a distancia, es posible la celebración de contratos de emisión de tarjetas en soportes electrónicos. Recordemos que uno de los principios que rige las operaciones comerciales electrónicas, incluido primariamente en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico¹² (LSSICE) es la equivalencia funcional, que permite la contratación electrónica mediante la sustitución del papel por un soporte electrónico que tendrá todos los efectos previstos en el ordenamiento jurídico, siempre que concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para la validez del contrato. El artículo 23.3 de esta norma proclama la equivalencia funcional en los siguientes términos:

Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico.

En cuanto al régimen jurídico, el artículo 23.1 declara aplicables la LSSICE, los Códigos Civil y de Comercio y las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y de ordenación de la actividad comercial. Dentro de este grupo de normas destaca la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores¹³ (LCDSFC), destinada a establecer el marco jurídico de la contratación electrónica de servicios financieros¹⁴.

Esta ley presta especial atención a la regulación de los contratos sobre servicios financieros prestados a distancia¹⁵, donde se incluyen los acuerdos destinados a regular la emisión de tarjetas. En cuanto al contenido, la norma remite a la aplicación de la LSSP cuando éste se perfeccione a través de medios electrónicos¹⁶. La información que debe incluirse en estos contratos es desarrollada en la Orden EHA/1608/2010, este texto establece el deber del proveedor, en este caso el emisor de la tarjeta, de comunicar al

¹² BOE núm. 166 de 12 de julio de 2002.

¹³ BOE núm. 166 de 12 de julio de 2007.

¹⁴ Esta norma incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE, dictada con el objeto de aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. (DOCE L 271 de 09 de octubre de 2002.)

¹⁵ Aun cuando el título esta ley se refiere en general al contrato a distancia, la noción incluida en el texto legal se delimita sólo a la contratación electrónica. Esta situación se infiere del contenido del artículo 4.3, cuando al delimitar su campo de aplicación material, describe el contrato a distancia como aquel contrato en el que “... para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.”

¹⁶ Cuando sea de aplicación la Ley de servicios de pago, el artículo 8 de la LCDSFC indica que las disposiciones en materia de información se sustituirán por lo establecido en el artículo 18 de la LSSP que establece las normas sobre transparencia de las condiciones y de los requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

consumidor las condiciones contractuales -en soporte papel u otro soporte duradero¹⁷- con suficiente antelación a la celebración del contrato, y también después de su formalización, lo cual reafirma la obligatoriedad de entregar las condiciones independientemente de la forma de perfección del acuerdo, como indicamos anteriormente. La legislación es aún mucho más protectora en este sentido, ya que para asegurar el efectivo conocimiento del contenido del contrato, consagra el derecho del consumidor de solicitar las condiciones contractuales en cualquier momento de la relación contractual¹⁸.

Finalmente y en cuanto a la caracterización del contrato, hemos de insistir que el contrato de emisión de tarjetas se configura como un contrato de adhesión, que incorpora un clausulado general no negociable por las partes, por lo tanto está sometido a la normativa específica que regula este tipo de contratos, contenida en España en la LCGC. Al celebrarse el contrato con un consumidor, también habrá de tomarse en cuenta la regulación sobre condiciones generales y cláusulas abusivas establecida en la LGDCU.

4. ELEMENTOS SUBJETIVOS

El artículo 663-1, apartado 1 del ALCM se refiere a la celebración de un contrato entre el emisor y una persona física o jurídica, que puede coincidir o no con el titular. En este caso hablamos de la figura del contratante, que también está sometido a un régimen obligacional propio.

4.1. El emisor

El emisor es la persona que en el marco de su actividad profesional (financiera o comercial) pone a disposición de sus clientes un determinado instrumento de pago. La

¹⁷ De acuerdo con el artículo 2.25, el soporte duradero se refiere a “*cualquier instrumento que permita al usuario de servicios de pago almacenar la información que le ha sido transmitida personalmente, de manera fácilmente accesible para su futura consulta, durante un período de tiempo adecuado para los fines de dicha información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada*”. La definición de soporte duradero se introduce en la Directiva sobre comercialización a distancia de servicios financieros con consumidores, con el objeto de permitir el uso de medios electrónicos en este tipo de contratación. El Considerando 20 ilustra con ejemplos lo que puede entenderse por soporte duradero, incluyendo en esta noción los disquetes informáticos, los CD ROM y los discos duros de los ordenadores en los que están almacenados los correos electrónicos. Siguiendo esta orientación, en el Considerando 24 de la Directiva sobre servicios de pago se mencionan los disquetes, los CD ROM, los DVD y los discos de los ordenadores personales en los que se almacenen los correos electrónicos y sitios de Internet, en la medida en que para futuras referencias se pueda acceder a dichos sitios durante un período de tiempo adecuado a efectos de la información, y que permitan la reproducción sin cambios de la información archivada. Bajo esta concepción, las condiciones del contrato podrían también estar accesibles en la página web del emisor, siempre que se cumplan las especificaciones indicadas en las normas legales para considerar un soporte como duradero.

¹⁸ Bajo los principios de la Orden EHA/1608/2010, texto que desarrolla la obligación de información de los proveedores de servicios de pago, el titular de la tarjeta tiene el derecho de solicitar las condiciones de utilización del instrumento de pago, en soporte papel o electrónico, en cualquier momento de la relación contractual, tal como lo dispone el artículo 13 de la citada orden.

facultad de emitir tarjetas no es exclusiva de las entidades de crédito, de ahí que en la práctica se diferencien las tarjetas emitidas por proveedores de servicios de pago (comúnmente denominadas bancarias) de las tarjetas comerciales.

La diferencia entre ambos tipos de tarjetas es relevante por el régimen jurídico aplicable a los emisores en uno u otro caso, ya que la Directiva sobre servicios de pago excluye en forma expresa a las tarjetas comerciales de su ámbito de aplicación. A tales efectos cabe reproducir el texto del artículo 3.k, que indica que las normas del mencionado texto legal no serán aplicables a:

.... los servicios que se basen en instrumentos que puedan utilizarse para la adquisición de bienes o servicios únicamente en las instalaciones del emisor o, en virtud de un acuerdo comercial con el emisor, bien en una red limitada de proveedores de servicios o para un conjunto limitado de bienes o servicios.

En el sector financiero están facultados como emisores, las entidades de crédito, dentro de las que se incluye a los establecimientos financieros de crédito (EFE) y a las entidades de pago. Los EFE son entidades de crédito que se dedican a realizar operaciones de crédito específicas dentro de las que destaca la emisión y gestión de tarjetas de crédito. A estos sujetos les está prohibido captar fondos reembolsables del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otros análogos, cualquiera que sea su destino, por lo tanto no están facultados para emitir tarjetas de débito¹⁹. Las entidades de pago son personas jurídicas, distintas de las entidades de crédito, que han sido autorizadas para prestar servicios de pago, tales como transferencias de fondos, adeudos domiciliados y pagos efectuados con tarjeta²⁰. Todos estos sujetos adquieren la condición de proveedores de servicios de pago y están sometidos al régimen establecido en la LSSP.

En el ámbito comercial es común la emisión de medios de pago por empresarios distintos de las entidades de crédito, en este caso, se trata de los proveedores de bienes y/o servicios que emiten sus propias tarjetas a efectos de facilitar los pagos a sus clientes. Si bien estos sujetos estarán sometidos a la obligaciones previstas en el ALCM, no adquieren la condición de proveedores de servicios de pago a los efectos de la LSSP y no estarán sujetos al cumplimiento de esta normativa, pero si a las reglas que amparan los derechos de los consumidores contenidas en la legislación especial protectora de estos sujetos, particularmente en todo lo que se refiere al suministro de la información

¹⁹ La actividad de estos sujetos es objeto de regulación en Real Decreto 692/1996, de 26 de abril, por el que se establece el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito (BOE núm. 126 de 24 de mayo de 1996).

²⁰ En España, estas entidades se crean por conducto de la LSSP y están sometidas a un régimen de regulación propio que se encuentra incluido en el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago (BOE núm. 131 de 29 de mayo de 2010).

A efectos de la LSSP también son considerados proveedores de servicios de pago las entidades de dinero electrónico y la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., respecto de los servicios de pago para cuya prestación se encuentra facultada en virtud de su normativa específica. También se considerarán proveedores de servicios de pago, cuando no actúen en su condición de autoridades públicas: el Banco de España y la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales (Art. 4 LSSP).

sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, tal como lo establece el artículo 60 de la LGDCU.

4.2. El titular

El titular o usuario es la persona que por disposición del contrato está facultada para la utilización del instrumento de pago. El ALCM se refiere al titular mientras que la LSSP al usuario, entendiendo que esta denominación es más amplia y adecuada para cubrir la amplitud de servicios que regula esta norma. La definición de titular se infiere del concepto de tarjetas, incluido en el artículo 661-1 del ALCM:

Las tarjetas son instrumentos materiales que incorporan un dispositivo electrónico, emitido en ejecución de un contrato con el emisor, cuya presentación y uso conforme a lo establecido en el contrato de emisión permite al titular de la tarjeta efectuar los actos o las operaciones determinados en ese contrato.

En términos de la LSSP, el usuario es la persona física o jurídica que hace uso del servicio de pago. En el ámbito de las tarjetas, el concepto de titular siempre se refiere a una persona física, aunque las personas jurídicas también pueden contratar estos instrumentos de pago para ser usados por sus representantes, en este caso hablamos del contratante. De acuerdo con estas precisiones, el titular es la única persona legitimada para efectuar los actos de disposición determinados en el respectivo contrato.

El ALCM destaca la importancia de la tarjeta como título de legitimación, la regulación de las tarjetas en estas normas se orienta hacia el ejercicio del derecho documentado en el instrumento de pago. Esta circunstancia es acorde con la naturaleza de las tarjetas, caracterizadas por la doctrina y la jurisprudencia como títulos de legitimación que se emiten a nombre de una persona determinada, quien es el único sujeto autorizado para hacer uso del instrumento de pago²¹.

A efectos de establecer la legislación aplicable al contrato, es necesario determinar si el contratante de la tarjeta ostenta la condición de consumidor, ya que en este caso se deberá respetar tanto la normativa general contenida en la LGDCU como en las leyes especiales que garantizan los derechos de estos sujetos. En el ámbito de la LSSP, el concepto de consumidor se delimita a las personas físicas que en los contratos sobre servicios de pago actúen con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional. Cuando el contrato se perfeccione con un consumidor, los emisores de tarjetas, en su condición de proveedores de servicios de pago, están obligados a cumplir las previsiones de la LSSP. Sobre este aspecto, es importante destacar que al tratarse de usuarios no consumidores, los artículos 17 y 23 de la LSSP, facultan a las partes para acordar que no se apliquen las regulaciones sobre transparencia de condiciones y requisitos de información, gastos de envío de información, prueba de autenticación y

²¹ Las tarjetas de pago reúnen las características de los títulos de legitimación ya que no están diseñadas para circular, el titular puede ejercer el derecho sin necesidad de presentar el documento (en el caso de las ventas telefónicas o por Internet), el contenido del derecho está expresado en el contrato, son reivindicables y quien está en posesión de una tarjeta robada no puede legalmente ejercitar ningún derecho. Sobre la naturaleza jurídica de las tarjetas vid. RICO CARRILLO, M.: *El pago electrónico en Internet: estructura operativa y régimen jurídico*, Thomson Reuters-Aranzadi, 2012, pp. 84-86.

ejecución de las operaciones de pago y algunas normas en materia de órdenes de pago. Esta excepción procederá cuando el contratante de la tarjeta sea una persona jurídica que solicite el instrumento de pago para uno de sus directivos (tarjetas de empresa).

Para saber cuándo estamos en presencia de un consumidor habrá que atenerse a lo dispuesto en la legislación aplicable a cada caso concreto, si bien es cierto que la noción de la LGDCU incluye a las personas jurídicas que actúen independientemente de su condición profesional, otras normas, como la LCDSFC y la LSSP, delimitan esta noción sólo a las personas físicas. Cuando sea procedente la aplicación de la normativa contenida en las leyes citadas, debemos tener en cuenta que la protección otorgada es exclusiva para las personas físicas, si bien cabe la posibilidad que una persona jurídica que contrate el instrumento de pago pueda ser considerada como consumidor de acuerdo con las disposiciones de la LGDCU, no se beneficia de la protección de las leyes especiales; los textos jurídicos mencionados son bastante claros al restringir su ámbito de aplicación únicamente a las personas físicas.

4.3. El contratante

El ALCM acertadamente distingue las figuras de titular y el contratante. En la práctica, el titular del instrumento de pago no siempre se identifica con la figura del contratante, esta situación se observa en la emisión de tarjetas adicionales. En estos casos, el contratante es la persona que se obliga y responsabiliza frente al emisor por el uso de la tarjeta y normalmente es una persona distinta del titular, tal como sucede con las tarjetas de empresa y las tarjetas suplementarias, que son usadas por una persona distinta de quien las contrató. Esto permite que sea una persona jurídica quien contrate una tarjeta con el emisor, que será usada por uno de sus directivos o representantes legales, o de un padre que contrate el instrumento de pago para uno de sus hijos u otro miembro del grupo familiar.

El ALCM diferencia las obligaciones del titular de las obligaciones del contratante del instrumento de pago, correspondiendo a éste el pago de las operaciones realizadas por el titular y la responsabilidad por el uso de la tarjeta.

5. CONTENIDO

Aunque el capítulo relativo al contrato de emisión incluido en el ALCM se ocupa más de sistematizar las obligaciones de las partes que del contenido del contrato, a lo largo de la redacción del articulado general relativo a las tarjetas se observan normas dispersas que se refieren al contenido de este acuerdo, todas ellas mencionan básicamente la necesidad de indicar las condiciones de utilización del instrumento de pago, en atención a la orientación básica del ALCM en este aspecto, que como ya indicamos, se centra en regular el ejercicio del derecho documentado en el instrumento de pago.

El artículo 661-1, que se ocupa de definir las tarjetas, pone de manifiesto la importancia del respectivo acuerdo contractual, al indicar que el uso de las tarjetas debe

llevarse a cabo conforme a lo establecido en el contrato de emisión, sin embargo, en ninguna parte de la norma se especifica el contenido de tal acuerdo.

En el sector financiero, el contrato de emisión es objeto de regulación en la normativa sobre servicios de pago, específicamente en la Orden EHA/1608/2010, que establece el contenido del contrato marco para los distintos servicios de pago incluidos en la LSSP. Las previsiones de este texto legal sólo serán de obligatorio cumplimiento en el caso de las tarjetas emitidas por proveedores de servicios de pago, cuando el contratante ostente la condición de consumidor. Siguiendo la redacción del artículo 42 de la Directiva sobre servicios de pago, el artículo 12 del citado instrumento jurídico sistematiza el contenido de la información que debe incluirse en el contrato marco. La información es agrupada en siete categorías que se refieren a los siguientes aspectos: 1) identificación del proveedor del servicio de pago; 2) condiciones de utilización del instrumento de pago; 3) gastos, intereses y tipo de cambio; 4) medios de comunicación; 5) responsabilidades y requisitos de devolución; 6) modificaciones y rescisión del contrato; y 7) ley aplicable y recursos. En cada apartado se detalla el contenido específico que debe ser incluido en la información relacionada con cada uno de los aspectos indicados²².

Las condiciones sobre la utilización del instrumento de pago deben especificarse diferenciando si se trata de una tarjeta de débito o de crédito. El ALCM define la tarjeta de débito como un instrumento de pago mediante el cual el titular satisface una deuda dineraria o dispone de efectivo con cargo simultáneo a una cuenta con saldo disponible (Art. 661-2). La tarjeta de crédito es definida como el instrumento que permite al titular disponer de efectivo a crédito o satisfacer una deuda dineraria que asume el emisor como propia, aplazando el reintegro al emisor conforme a las modalidades pactadas en el contrato de emisión (Art. 661-3). Ambas tarjetas podrán incorporar la facultad de realizar, en relación con una o varias cuentas de pago, los actos especificados en el contrato de emisión al que el cliente se hubiera adherido (Art. 661-4).

El ALCM impone la obligación de incluir las condiciones bajo las cuales el titular puede efectuar los actos o las operaciones determinadas en el contrato (Art. 661-1). Aunque el precepto no se refiere en forma expresa a los gastos, comisiones e intereses, estos aspectos se relacionan directamente con las condiciones de uso, por lo tanto también deben incluirse en el respectivo contrato de emisión y son de obligatorio cumplimiento tanto para empresas comerciales (o de servicios) como para los proveedores de servicios de pago que emitan tarjetas. A tales efectos se debe indicar el importe de la cuota de emisión y el monto de las cuotas anuales, el tipo de interés y su modo de cálculo (tasa anual equivalente e intereses de mora, en el caso que llegaran a causarse) y el tipo de cambio, si se trata de pagos en divisas. Esta información es fundamental para el usuario, recordemos que uno de los servicios de pago que más comisiones genera es la tarjeta. La normativa sobre servicios de pago no prohíbe el

²² Estos análisis de estos requisitos tanto en la Directiva comunitaria como en la legislación española ha sido objeto de estudios previos. Vid. RICO CARRILLO, M.: "La protección de los usuarios de tarjetas en la normativa de servicios de pago", *Revista de Estudios Jurídicos UNESP*, v. 14, n. 19, 2010, disponible on line <http://seer.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/178/267> (Consulta: 30 de diciembre de 2014).

cobro de estas comisiones²³, sólo obliga al emisor a especificar de forma clara y precisa los importes de éstas, para ello se deberá expresar la causa del cobro de la comisión y los períodos en que se generan, sólo de esta forma se cumplirá a cabalidad el deber de desglosar las cantidades correspondientes a los gastos causados, tal como lo prevé la Orden EHA/1608/2010. Si el instrumento de pago puede utilizarse para realizar operaciones en divisas, se deberá suministrar información acerca del importe de las comisiones y los cargos aplicados a las transacciones en moneda extranjera, así como sobre el tipo de cambio utilizado para la conversión de la moneda, incluida la fecha valor de dicho tipo.

En relación con las condiciones de utilización del instrumento de pago, el artículo 661-2 del ALCM obliga a incluir en el contrato la obligación de uso exclusivo de la tarjeta por parte del titular, que se llevará a cabo mediante la firma del documento de pago, la utilización de una clave secreta predeterminada o cualquier otro sistema indicado en el respectivo contrato de emisión. La responsabilidad del titular por el uso exclusivo de la tarjeta también implica el deber de custodia, por lo tanto y aunque las normas proyectadas no lo indican, se deberá incluir la descripción de las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del instrumento de pago, la forma en que deberá notificarse el extravío, robo o sustracción del instrumento de pago o cualquier operación de pago no autorizada, tal como lo dispone la Orden EHA/1608/2010, ya que todos estos aspectos están relacionados con el uso de la tarjeta.

Las condiciones de utilización también deben incluir la información relacionada con la responsabilidad por el uso del instrumento de pago. Además de las normas de responsabilidad en caso de usos no autorizados, se deben establecer las condiciones en que el emisor se reserva el derecho de impedir el uso del instrumento de pago. El bloqueo del instrumento de pago se rige por las previsiones del artículo 55.2 de la Directiva sobre servicios de pago, ésta, como muchas de sus normas, representa una novedad en la regulación de los instrumentos de pago, particularmente en el caso de las tarjetas. De acuerdo con la disposición citada, el emisor podrá reservarse el derecho de proceder al bloqueo por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, cuando tenga la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta²⁴ o cuando el instrumento esté asociado a una línea de crédito (una tarjeta de crédito), si se presenta un aumento significativo del riesgo sobre la

²³ En estos casos, la comisión es la remuneración por los servicios prestados por el proveedor. Recordemos que en la jurisprudencia española, el contrato de emisión de tarjetas se cataloga como una comisión mercantil por medio de la cual la entidad emisora asume la obligación de ejecutar los pagos por cuenta del titular (*Vid.* SAP de Madrid, de 11 de abril de 1987).

²⁴ El bloqueo tiene por finalidad proteger al usuario de posibles transacciones de pago no autorizadas cuando el instrumento de pago no ha sido robado ni extraviado, o cuando el usuario no se haya percatado de tal situación. En la práctica son frecuentes las operaciones no autorizadas que se producen con independencia del robo o extravío de la tarjeta. En la mayoría de estos casos, el titular no ha incumplido sus deberes de custodia y notificación sobre la pérdida o robo del instrumento de pago, ya que el mismo se encuentra en su poder y la utilización fraudulenta es consecuencia de la interceptación de los datos del instrumento de pago. En opinión de la doctrina, muchos de estos supuestos se reconducen a la negligencia de otro operador y pueden ser consecuencia de la falta de seguridad en la pasarela de pagos, entre otros. *Vid.* RODRÍGUEZ DE LAS HERAS, T.: “El reparto de riesgos y la atribución de responsabilidad en el uso de tarjetas en la contratación electrónica”, en RICO CARRILLO, M. (coord.): *Derecho de las nuevas tecnologías*, Ediciones la Rocca, Buenos Aires, 2007, p 353.

capacidad del usuario para hacer frente a su obligación de pago. Esta norma es incorporada a la legislación española en el artículo 26 de la LSSP. En la reciente reforma de la LGDCU también se menciona la necesidad especificar en la información contractual, las razones por las que se bloquee un importe en una tarjeta de crédito o débito del consumidor y usuario²⁵.

6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

En el marco del contrato de emisión, nos interesa el análisis de las obligaciones de los emisores y los titulares. Si el titular y el contratante son personas diferentes, éste último debe responder por el pago de las operaciones realizadas y asumir la responsabilidad frente al emisor por el uso del instrumento de pago, aun cuando quien utilice la tarjeta sea uno de los titulares para quienes la contrató.

6.1. Del titular

El artículo 663-5 del ALCM impone al titular el deber de custodiar y utilizar la tarjeta en los términos establecidos en el contrato y comunicar sin demora al emisor la pérdida o la sustracción de la tarjeta o su utilización por persona no autorizada. Estas mismas obligaciones se encuentran previstas en el artículo 27 de la LSSP.

La utilización adecuada de la tarjeta implica el uso exclusivo por parte del titular, circunstancia que trae aparejada el deber de custodia, tanto del instrumento de pago como de los elementos de seguridad (claves secretas). Tradicionalmente, las condiciones generales de los contratos de emisión de tarjetas indican que se trata de un instrumento de uso exclusivo por el titular, esta situación es acorde con la naturaleza jurídica de estos instrumentos de pago, catalogados como títulos de legitimación, característica que reafirma el artículo 662.1 del ALCM y que a su vez impide la utilización por terceras personas, aún con el consentimiento del titular.

A pesar de la naturaleza especial de las tarjetas y de la prohibición de su utilización por terceras personas, en la práctica se observan numerosos casos donde el mismo titular facilita el instrumento de pago o las claves de seguridad a otra persona con la finalidad de realizar extracciones de dinero a través de cajeros o realizar operaciones de pago en Internet. En estas situaciones estamos en presencia de un uso irregular que compromete la seguridad del instrumento de pago, a la vez que verifica un incumplimiento contractual (y ahora legal) del titular en su deber de custodia. Al objeto de prevenir estas prácticas, el ALCM incorpora las normas sobre responsabilidad del titular cuando éste ha dado su consentimiento a otra persona para la utilización del medio de pago. A tal efecto, el artículo 662-3, atribuye responsabilidad directa al titular

²⁵ Así lo expresa la Exposición de Motivos de la Ley 3/2014 que modifica el texto refundido de la LGDCU al indicar: “...entre las nuevas obligaciones de información precontractual que asumen los empresarios están las de informar a los consumidores y usuarios de la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que, en su caso, tengan que pagar o aportar a solicitud del empresario, incluidas aquellas por las que se bloquee un importe en la tarjeta de crédito o débito del consumidor y usuario.”

por las consecuencias de este uso, incluso cuando el tercero se extralimite en el ejercicio del poder concedido.

La segunda obligación prevista en el artículo 663-5 del ALCM se refiere al deber de comunicar sin demora la pérdida o la sustracción de la tarjeta o su utilización por persona no autorizada. Esta obligación proviene de la normativa sobre servicios de pago, específicamente del artículo 27, apartado b) de la LSSP. De acuerdo con estos preceptos, una vez que el usuario ha tenido conocimiento de la pérdida, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, debe proceder a notificarlo, sin demoras indebidas al emisor. La importancia del cumplimiento de este deber es fundamental, toda vez que produce la liberación del titular de la responsabilidad por posibles usos no autorizados, a menos que haya mediado actuación fraudulenta de su parte. En este caso, más que una obligación se trata de una carga impuesta al titular para que proceda el derecho de devolución de las cantidades cobradas por el uso indebido o no autorizado de la tarjeta.

La inclusión de las normas sobre el deber de notificación y la responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas en la legislación orientada a regular los servicios de pago, era necesaria a efectos de garantizar la protección adecuada de los usuarios de tarjetas. Antes de la aprobación de la LSSP, en la práctica bancaria y comercial eran numerosas las cláusulas en los contratos de emisión de tarjetas que atribuían responsabilidad total al titular sobre las pérdidas derivadas de la utilización no autorizada del instrumento de pago, cuando éste no notificaba *de inmediato* el extravío o robo de la tarjeta. Estas cláusulas fueron objeto de análisis jurisprudencial, siendo consideradas abusivas en la mayoría de los casos. Sobre este aspecto cabe recordar la opinión del Tribunal Supremo español, en sentencia de 16 de diciembre de 2009²⁶, donde destaca que las fórmulas «de manera inmediata», «urgentemente», «de inmediato», y «a la mayor brevedad», incluidas en las cláusulas de los contratos de emisión de tarjetas orientadas a regular la responsabilidad de los usuarios, son imprecisas, inciertas y abusivas, y deben sustituirse por la de «sin demora indebida, cuando se tenga conocimiento del hecho. Esta sentencia es acorde con los principios de responsabilidad sobre operaciones no autorizadas o fraudulentas incluidos en la LSSP e incorporados en el ALCM.

De acuerdo con las previsiones de los artículos 663-5.1 del ALCM y 27.b de la LSSP, los titulares están obligados a comunicar, *sin demora indebida*, el extravío o robo del instrumento, lo cual implica que el deber de notificación surge una vez que éstos han tenido conocimiento –real y efectivo– que han perdido el instrumento de pago o que no se encuentra en su poder²⁷. El proceder del titular en estos casos es fundamental²⁸, ya

²⁶ RJ 2010, 702.

²⁷ Con la introducción de esta norma, se protege a los titulares que se percatan de la sustracción o de la pérdida del instrumento de pago con posterioridad a la ocurrencia de estos hechos. En algunas situaciones, la jurisprudencia ha calificado de negligente el comportamiento del titular que ha incurrido en demora en la notificación, alegando que no se había percatado de la pérdida o robo del instrumento de pago. En la SAP de Barcelona, de 25 de enero de 1999 (RJ 1999, 417), se califica como negligente la actuación del titular que se retrasa en notificar al banco el robo de la tarjeta, alegando que no se apercebó de la sustracción de la cartera donde las guardaba hasta cuatro días después de haber ocurrido el incidente.

que si éste ha fallado en prestar la debida diligencia a sus deberes de notificación y custodia, se puede imputar responsabilidad por las operaciones fraudulentas o no autorizadas²⁹.

6.2. Del emisor

Las obligaciones de este sujeto se concretan básicamente a la emisión y gestión del medio pago. En el cumplimiento de estos deberes, el emisor se compromete a preservar la seguridad del instrumento de pago, al suministro de información sobre el uso de la tarjeta, al registro e información de las transacciones y al pago de las operaciones realizadas por el titular. También debe disponer de un sistema de atención al cliente que facilite la notificación por pérdida y proceder a impedir la utilización de la tarjeta en las condiciones especificadas en la ley.

Los deberes del emisor son objeto de regulación en los artículos 663-2 del ALCM y 28 de la LSSP. Si bien las obligaciones de los titulares previstas en el ALCM se corresponden con las incluidas en la LSSP, en el caso de los emisores la situación es diferente. Como tendremos la oportunidad de comprobar, estos deberes varían en las dos normas.

Las obligaciones contempladas en el ALCM aluden principalmente a la incorporación de los elementos de seguridad para impedir usos indebidos, la entrega del instrumento, el pago de las transacciones y el suministro de información de las operaciones realizadas. A estas obligaciones deben adicionarse las previstas en el artículo 28 de la LSSP, que se refieren a la protección de los elementos de seguridad, la prohibición de envíos de tarjetas no solicitadas, la disponibilidad de medios de comunicación y el bloqueo del instrumento de pago.

La obligación de emisión se materializa al entregar la tarjeta al contratante o a las personas indicadas por éste (titulares) e incluye el deber de incorporar las correspondientes medidas de seguridad para impedir el uso indebido del instrumento de pago. El incumplimiento de esta obligación hace responsable al emisor por el uso no autorizado de la tarjeta en los supuestos de clonación o duplicación, al presumirse que

²⁸ El problema que se presenta con la redacción de estas disposiciones es que si bien son tuitivas para el usuario, en razón de que en algunos casos éste se percata del extravío o sustracción del instrumento de pago algunos días después que han ocurrido, también pueden prestarse para actuaciones negligentes de parte del titular, quien podría incurrir en demoras injustificadas en realizar la notificación correspondiente. En estos casos estaríamos ante una negligencia grave, con las dificultades probatorias propias de estos supuestos. Otro problema que se advierte en la redacción de esta norma es la utilización de la expresión «sin demoras indebidas», toda vez que deja un amplio margen de interpretación sobre el momento en que debe notificarse la operación. *Vid.* RAMOS HERRANZ, I.: «La Directiva comunitaria de servicios de pago y la incidencia en el ordenamiento español (vía la Ley española sobre la materia). El tratamiento de las obligaciones y la responsabilidad de las entidades emisoras de tarjetas», en *Revista de Responsabilidad Civil, Circulación y Seguro*, nº. 2, febrero 2011, p. 15.

²⁹ Un estudio de la casuística judicial sobre el comportamiento negligente del titular en el cumplimiento de sus deberes puede consultarse en RUIZ MUÑOZ, M.: *Derecho europeo y español sobre operaciones no autorizadas con instrumentos de pago (en especial tarjetas de pago)*, Instituto de Estudios Internacionales y Europeos Francisco de Vitoria, colección electrónica, Nº 5, 2014, p. 62. Disponible en: http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/inst_fco_vitoria/publicaciones/coleccion_electronica_del_institut_o/5_Derecho_europeo_y_espanol_operaciones_no_autorizadas_i.pdf (Consulta: 30 de diciembre de 2014).

no se han incorporado los elementos de seguridad suficientes a efectos de prevenir estos delitos³⁰. En estos casos, el emisor responde frente al aceptante por el pago de las operaciones realizadas con el instrumento falsamente elaborado y se exonera de responsabilidad al titular, salvo una posible actuación fraudulenta de su parte.

En ejecución del contrato, el emisor se obliga a satisfacer por cuenta del contratante los cargos presentados por los aceptantes o entidades asociadas a la red, tal como lo dispone el apartado c) del artículo 663-2 del ALCM. Este precepto reafirma la naturaleza del pago realizado a través de tarjetas, calificado jurídicamente como una delegación de deuda pasiva, figura que permite al titular liberarse de la obligación frente al proveedor de bienes y/o servicios desde el mismo momento en que la tarjeta es aceptada, trasladando al emisor la obligación de responder por el pago de la transacción³¹.

Finalmente destaca el deber de información de las operaciones realizadas a efectos que el titular o el contratante puedan comprobar que la tarjeta ha sido utilizada correctamente. Esta obligación se concreta en el envío postal o electrónico de un resumen mensual de las operaciones, con las especificaciones indicadas en el artículo 663-3 del ALCM. Especial importancia reviste la información sobre el devengo de intereses, a tal efecto, la norma obliga al emisor a especificar los tipos de interés (remuneratorio y moratorio) y las fechas de aplicación. Cuando estuvieren pendientes de reintegro cantidades correspondientes a periodos anteriores también se harán constar, con especificación del importe de los intereses devengados. Estas disposiciones son acordes con las previsiones que a este respecto contiene la LSSP.

Aparte de las obligaciones especificadas en el ALCM, la LSSP impone otros deberes que deben complementar el estatuto jurídico de los emisores incorporado en la legislación en proyecto. En primer lugar, hemos de mencionar el deber de cerciorarse que los elementos de seguridad del instrumento de pago (las claves) solo sean accesibles para el titular. En cumplimiento de esta obligación, el emisor asume los riesgos del envío de la tarjeta y de las correspondientes claves; una vez que éstas son recibidas, se traslada al titular la responsabilidad por la custodia y el uso adecuado del instrumento de pago.

En segundo lugar, y no por esto de menor importancia, encontramos la obligación de garantizar la disponibilidad de los medios de comunicación. Esta exigencia se encuentra directamente relacionada con el deber del usuario de notificar la pérdida o robo del instrumento de pago; si el emisor no tiene disponibles los medios adecuados para que pueda notificarse *en todo momento* el extravío o la sustracción de la tarjeta, el usuario no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven

³⁰ Sobre estos delitos vid. RICO CARRILLO, M.: “Los desafíos del Derecho penal frente a los delitos informáticos y otras conductas fraudulentas en los medios de pago electrónicos”, *IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, núm. 31 enero-junio, 2013, pp. 207-222. Disponible on line http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-21472013000100011&script=sci_arttext (Consulta: 30 de diciembre de 2014).

³¹ Por efecto de esta delegación de deuda, la entidad emisora se coloca en la posición de deudora en la relación obligatoria surgida entre el titular y el proveedor de bienes y/o servicios en cuanto al pago del precio. Vid., GETE ALONSO, M.: *Las tarjetas de crédito*, La Ley, Madrid, 1997, p. 35. y BATUECAS CALETRÍO, A.: “Pago con tarjeta de crédito, Naturaleza y régimen jurídico”. *Revista Aranzadi de Derecho Patrimonial*, nº. 15, (Monográfico) Thomson, Aranzadi, Navarra, 2005, p. 135 y ss.

de su utilización indebida, a menos que haya actuado de manera fraudulenta, tal como lo dispone el artículo 32.4 de la LSSP. El ALCM no contempla esta obligación lo cual puede catalogarse como un olvido del legislador, insistimos que el cumplimiento de este deber es fundamental a efectos de facilitar las cargas impuestas al titular. Una vez que el titular ha realizado esta notificación, el emisor debe proceder a impedir la utilización de la tarjeta.

La tercera obligación incluida en la LSSP se relaciona con el bloqueo del instrumento de pago, como ya indicamos, se trata de una medida adicional de seguridad, que procede cuando existan razones relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta. El bloqueo debe ser notificado al usuario, de no ser posible antes de su ejecución, inmediatamente después que el mismo se ha producido. Es importante insistir que aunque el ALCM no regula estos supuestos, en la reforma a la LGDCU se menciona la necesidad de incluir en la información contractual, las condiciones por las que se bloquee un importe en una tarjeta de crédito o débito del consumidor y usuario.

Finalmente y en cuanto al régimen obligacional establecido en la LSSP, nos encontramos con el deber impuesto al emisor de abstenerse de enviar instrumentos de pago no solicitados, salvo en los casos de sustitución de una tarjeta previamente entregada al usuario. Esta situación es acorde con la legislación especial protectora de los consumidores, específicamente nos referimos al artículo 66 *quáter* de la LGDCU que prohíbe el suministro de servicios no solicitados en la contratación con estos sujetos. El ALCM se olvida de regular esta situación, considerada como una práctica abusiva desde hace años y prohibida en las recomendaciones que antecedieron la redacción de la normativa sobre servicios de pago. El problema que puede presentarse con esta omisión es la posible aceptación tácita de un contrato de tarjeta, gracias al uso de un instrumento de pago emitido a nombre de un determinado usuario y enviado a éste sin ser solicitado, y lo más grave aún, sin que el titular sea consciente de la aceptación contractual. Recordemos que el artículo 663-1 de la legislación proyectada, indica que se presume la conformidad del contratante desde que la tarjeta emitida a su nombre hubiera sido utilizada³².

7. LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACEPTANTES

El uso de la tarjeta involucra necesariamente la participación del aceptante del medio de pago, quien se vincula con el emisor a través del contrato de aceptación de tarjeta. En el marco de esta relación contractual, el proveedor de bienes y/o servicios se obliga a aceptar la tarjeta como medio de pago de las transacciones que realice el titular, asumiendo el deber de verificar la identidad de éste y la validez del instrumento de pago. Aunque esta figura escapa de nuestro ámbito de estudio, el análisis de la participación del aceptante en el mecanismo de pago es fundamental, pues el

³² La doctrina ya advertía del peligro de esta situación en la redacción de la Propuesta de Código Mercantil anterior a la aprobación del ALCM. Vid., RUIZ MUÑOZ, M.: *El Derecho europeo...*, op. cit., p. 99.

cumplimiento de sus deberes puede afectar la responsabilidad de los emisores y titulares ante un supuesto de uso no autorizado. Tanto el ALCM como el nuevo texto de la LGDCU incorporan disposiciones orientadas a regular los deberes de estos sujetos.

Entre las novedades más importantes de la normativa aplicable a las tarjetas incluidas en el ALCM se encuentra la determinación legal de las obligaciones del aceptante, previstas en el artículo 662-2, relativas al deber de comprobación:

En los casos de presentación material de la tarjeta, la persona a la que se presente tiene el deber de comprobar la legitimación del portador en la forma que hubiera sido establecida, así como el asegurarse de que no ha expirado la fecha de vigencia prevista en la propia tarjeta.

La mayor problemática que se plantea en el cumplimiento de estas obligaciones se observa en las ventas a distancia, principalmente en el ámbito de las operaciones en Internet. Como bien puede observarse, el dispositivo citado se restringe a determinar los deberes del aceptante cuando el pago se realiza mediante la presentación material de la tarjeta, olvidando el uso del instrumento de pago para la adquisición de productos y servicios a través de Internet; en estos casos, también debería preverse la obligación de comprobación de la identidad del titular y la validez del instrumento de pago, en el entendido que en la actualidad existen diversos mecanismos técnicos que facilitan el cumplimiento de estas obligaciones en el comercio electrónico y son usados por los aceptantes de estos medios de pago.

En las operaciones presenciales, el aceptante deberá exigir el documento de identidad, con la finalidad de comprobar que quien está usando el instrumento de pago es su legítimo titular. El proceso de verificación se cumple a través de dos pasos, el primero consiste en cotejar los datos del documento de identidad con los que están impresos en el instrumento de pago, el segundo se refiere a la verificación de la firma del titular con la que se encuentra en la cara posterior de la tarjeta.

La comprobación de la tarjeta se lleva a cabo a través del terminal de punto de venta (TPV). Este dispositivo es suministrado por el emisor con la finalidad de verificar la información relacionada con la validez y la disponibilidad de fondos o el límite de crédito concedido al titular para efectuar el pago. El ALCM también incorpora normas relacionadas con estos aspectos al indicar que el emisor no está obligado a aceptar los pagos con tarjetas cuando éstos superen el límite de crédito concedido al titular (Art. 663-7). Una vez que estos datos son comprobados, el sistema electrónico emite la correspondiente autorización; si el TPV rechaza la operación, el aceptante no podrá recibir la tarjeta como medio de pago.

En el ámbito de los pagos en Internet, el cumplimiento de las obligaciones del aceptante plantea la dificultad de realizar las comprobaciones relativas a la identidad y firma del titular del instrumento de pago con la exactitud que normalmente se realizan en las operaciones tradicionales. Ante esta situación, es normal que los aceptantes instalen en sus respectivas páginas web sistemas de seguridad especiales, orientados a facilitar la comprobación de la identidad del titular y los datos del instrumento de pago. Para comprobar la identidad del titular se utilizan mecanismos basados en el suministro de claves personales y códigos de verificación del instrumento de pago, también los

protocolos de seguridad propios de Internet, y en menor medida, firmas electrónicas basadas en criptografía de clave pública³³.

Para cumplir sus deberes de comprobación, los aceptantes deben contratar con los emisores la prestación de servicios diseñados especialmente para gestionar los pagos en Internet, en estos casos, la comprobación del instrumento se lleva a cabo a través de las pasarelas de pago o TPV virtuales. Aun cuando el sistema de verificación es instalado por el emisor, su responsabilidad se limita al funcionamiento técnico, ya que el mecanismo, tal como está diseñado, no puede garantizar que sea el propio titular quien está efectuando la operación³⁴, de ahí la importancia del empleo de sistemas de seguridad adicionales que permitan comprobar, con cierto grado de certeza, la identidad del titular.

8. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

El régimen de responsabilidad por operaciones no autorizadas o fraudulentas, lo encontramos en el artículo 663-5 del ALCM, destinado a regular los deberes de los titulares. De acuerdo con esta norma, la utilización de la tarjeta por un tercero no producirá efecto alguno desde la notificación de la pérdida o sustracción, en la forma prevista en el contrato. En relación con la responsabilidad por las operaciones no autorizadas previas a la notificación, la norma atribuye responsabilidad al titular (o contratante) y remite a la aplicación de lo previsto en la LSSP.

A efectos de entender la problemática que se presenta con la atribución de responsabilidad en caso de operaciones no autorizadas o fraudulentas, consideramos necesario hacer una revisión de las normas previas a la aprobación de la LSSP.

Antes de la entrada en vigor de la legislación sobre servicios de pago, la protección en operaciones no autorizadas en los pagos con tarjeta únicamente estaba regulada en el ámbito de la contratación a distancia. La normativa aplicable a estos casos, contenida en el artículo 46 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista³⁵ (LOCM) fue incorporada en el artículo 106 del texto refundido de la LGDCU de 2007, con la modificación de 2014 es el actual artículo 112. Este precepto faculta a los consumidores y usuarios a solicitar la anulación del cargo que se ha

³³ Sobre estos mecanismos de seguridad vid. GUACACHE HURTADO, F. y RICO CARRILLO, M.: “Seguridad técnica y jurídica en los pagos a través de Internet”. *Memorias de la 5ta. Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática, International Institute of Informatics and Systemics*, julio 2006, Orlando, Estados Unidos.

³⁴ En razón de estas circunstancias, la jurisprudencia ha determinado que la responsabilidad del emisor por la instalación de la pasarela de pagos se circunscribe únicamente al funcionamiento técnico del *software*, sin responder de la identidad del sujeto que está utilizando la tarjeta. A tales efectos cabe citar la SAP de Barcelona de 22 diciembre de 2004 (AC 2005, 90), donde se pone de manifiesto que en este caso no se “...desplaza a la entidad demandada los riesgos de la operación pues aunque es cierto que es el Banco el que autoriza la misma, tal autorización se efectúa de forma automática, tras la mera comprobación de que la tarjeta no está caducada y no se ha excedido del límite de crédito concedido, pero sin que ello pueda comportar la asunción del buen fin de la operación.”

³⁵ BOE núm. 15 de 17 de enero de 1996.

producido en la tarjeta, cuando el importe de la compra ha sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago.

Las reglas incluidas en el nuevo artículo 112 de la LGDCU son de aplicación sólo a la contratación a distancia y exigen únicamente la utilización indebida del instrumento de pago para que el usuario pueda solicitar la anulación del cargo, sin aludir a la diligencia en su deber de custodia y de notificación de la pérdida del instrumento de pago. Estas normas están orientadas básicamente a proteger los cargos indebidos mediante la utilización de los datos asociados al instrumento de pago, cuando la tarjeta se encuentra en poder del titular o éste no se ha percatado de la pérdida. En estos casos, el emisor tiene la obligación de proceder inmediatamente a la retrocesión de la operación, con las consecuencias que esto implica para el aceptante, quien finalmente asume el riesgo de la operación. La norma, originalmente contenida en el artículo 46 de la LOCM (actualmente derogado)³⁶, fue objeto de contradictorias decisiones jurisprudenciales y diversas críticas doctrinales, ante el problema derivado de la atribución del riesgo y la responsabilidad entre emisores y aceptantes de las tarjetas en las operaciones de pago en el comercio electrónico y la falta de exigencia del deber de diligencia del titular en el cumplimiento de sus deberes³⁷.

Con la aprobación de la LSSP se produce una sistematización de las reglas de responsabilidad en caso de operaciones no autorizadas o fraudulentas. Las nuevas normas establecen un sistema de distribución de responsabilidad entre el emisor y el usuario del instrumento de pago, y se aplican tanto a operaciones realizadas en comercios físicos tradicionales como a las efectuadas a través de técnicas de comunicación a distancia. Las reglas que regulan la responsabilidad en caso de operaciones no autorizadas se encuentran establecidas en los artículos 31 y 32.

Cuando el usuario de la tarjeta tenga conocimiento que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin tardanza injustificada al emisor a fin de poder obtener rectificación de éste, quien está obligado a devolver al usuario el importe de la transacción y a restablecer en la cuenta de pago, el estado que habría existido de no haberse efectuado tal operación.

En el caso de operaciones resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído deben distinguirse dos supuestos, cuando el usuario ha realizado la notificación sobre la pérdida de la tarjeta y cuando no ha mediado notificación. En el primer caso no soportará pérdida económica alguna respecto de los cargos realizados con posterioridad a la notificación, salvo una posible actuación fraudulenta de su parte³⁸.

³⁶ Derogado según la disposición derogatoria única de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la LGDCU.

³⁷ Vid. MARTÍNEZ NADAL, A.: “Riesgo y responsabilidad en el uso fraudulento de tarjetas en el comercio electrónico; en especial, su asignación al comerciante o a la entidad bancaria”, en MARTÍNEZ NADAL, A. y FERRER GOMILLÁ, J. (coord.): *III Simposio Español de Comercio Electrónico*, Universidad de las Islas Baleares, Palma, 2005, pp. 105-116.

³⁸ En este sentido se avanza en relación con las previsiones del original artículo 46 de la LOCM (ahora el 112 de la LGDCU) ya que estas normas permiten la anulación del cargo sin establecer, en principio, la salvedad de una actuación fraudulenta del titular, al no exigirse la diligencia en la notificación de la pérdida del instrumento de pago. Aunque no se exige la diligencia del titular en el cumplimiento de sus deberes, ambos preceptos también protegen al aceptante contra actuaciones indebidas del titular, ya que

Ante la falta de notificación, el artículo 32 establece un límite cuantitativo de responsabilidad al titular del instrumento de pago. De acuerdo con las previsiones de esta norma, éste soportará las pérdidas derivadas de las operaciones de pago hasta un máximo de 150 euros, a menos que se demuestre que tal operación se ha producido como consecuencia de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o grave, de las obligaciones de protección de los elementos de seguridad del instrumento de pago y de la notificación sobre el extravío, sustracción o utilización no autorizada. Si se comprueba la actuación fraudulenta del usuario, éste soportará la pérdida del monto total de las operaciones no autorizadas, independientemente que haya realizado la notificación sobre la pérdida del instrumento de pago. La carga de la prueba de estas circunstancias corresponde a emisor. Con la aprobación del ALCM, estas normas también serán de aplicación a las tarjetas comerciales, gracias a la remisión expresa del artículo 663-5, apartado 3 a la aplicación de la LSSP en estos casos.

En relación con la notificación, es importante recordar que si el emisor no cuenta con medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, el titular no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de la tarjeta, salvo que se compruebe una actuación fraudulenta de su parte.

9. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

La extinción del contrato puede provenir de la libre declaración de la voluntad de las partes (desistimiento) o de un incumplimiento de las condiciones contractuales (resolución).

El caso del desistimiento está regulado en el artículo 663-9 del ALCM, este dispositivo permite al contratante dejar sin efecto el acuerdo en cualquier momento, sin necesidad de preaviso, mediante la devolución de la tarjeta que estuviera vigente o la declaración de haber sido destruida. La norma también incluye la facultad del emisor de desistir del contrato, remitiendo a tal efecto a lo dispuesto en la legislación de servicios de pago.

Si bien el titular podrá desistir libremente del contrato y en cualquier momento, el emisor sólo podrá hacerlo bajo las condiciones previstas en la LSSP. La aplicación de estas normas procede por remisión directa y expresa del artículo 663-9.2 del ALCM a la legislación especial. La disposición que regula este derecho en la LSSP es el artículo 21.3, que permite al emisor dejar sin efecto el contrato mediante un preaviso, que deberá notificar al titular con una antelación mínima de dos meses. La comunicación podrá hacerse en soporte papel o electrónico, en las condiciones establecidas en el contrato de emisión.

En la legislación sectorial, el artículo 21.1 de la LSSP establece las condiciones generales para el ejercicio del derecho de desistimiento en la contratación de servicios

indican que éste quedará obligado frente al empresario al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la anulación indebida de la operación de pago. Vid. RICO CARRILLO, M.: *El pago electrónico...* op. cit., p. 233.

de pago y permite al consumidor ejercer este derecho en cualquier momento, a menos haya convenido en un preaviso con el emisor, que en ningún caso podrá exceder de un mes³⁹. La norma incluida en el ALCM otorga mayor protección a los titulares de tarjetas, toda vez que les permite desistir del contrato en cualquier momento, en concordancia con lo dispuesto para el ejercicio de este derecho en la LGDCU.

En relación con el derecho de desistimiento, consideramos importante mencionar que el artículo 106 de la nueva LGDCU contempla la posibilidad que el consumidor pueda cumplimentar el formulario de desistimiento a través del sitio web del empresario. Cuando el consumidor haya ejercido este derecho en línea, se deberá proporcionar el correspondiente acuse de recibo, que puede ser enviado a través de un correo electrónico. Aunque esta opción pudiera resultar muy útil en el marco de los contratos de emisión al facilitar a los titulares el ejercicio del derecho de desistimiento, hemos de precisar que la norma no es de cumplimiento obligatorio para los emisores de tarjetas, ya que se inserta dentro de la regulación de la contratación a distancia de la LGDCU y el artículo 93 declara en forma expresa la inaplicabilidad de esta sección a la prestación de servicios financieros.

Al tratarse de un contrato bilateral, el incumplimiento de la obligación de cualquiera de las partes otorga a la otra el derecho de resolver el contrato. Entre las causas de resolución más frecuentes incluidas en los contratos de emisión, se encuentran las derivadas del incumplimiento de las obligaciones de los usuarios. En las condiciones generales de los contratos de tarjetas de crédito es común la inclusión de cláusulas que permiten al emisor optar por este remedio y declarar el vencimiento anticipado de la totalidad de los pagos pendientes, ante un incumplimiento del usuario de su obligación de pago. Esta causal de resolución es válida y acorde con los postulados de la legislación sobre servicios de pago, siempre que se determine claramente en el contrato, recordemos que por conducto de esta normativa, los proveedores de servicios de pago están obligados a incluir en la información contractual, las condiciones de resolución.

El contrato también podrá extinguirse cuando el titular no desee la renovación del instrumento de pago, circunstancia que deberá comunicar al emisor en los términos establecidos en el artículo 663-8 del ALCM. No obstante esta previsión, y aun cuando no medie notificación, el titular podrá dejar sin efecto el contrato en cualquier momento

³⁹ Aunque la norma se refiere al derecho de resolver el contrato, realmente regula el ejercicio del desistimiento tanto por parte del titular como por parte del emisor. En estos casos no puede hablarse de una resolución -en sentido estricto- ya que esta forma de extinción del contrato se relaciona directamente con el incumplimiento. En el marco del ALCM se emplea adecuadamente el término “desistimiento”, en el entendido que es éste el recurso jurídico que permite a las partes dejar sin efecto el contrato unilateralmente sin necesidad de especificación de motivos. En la regulación protectora de los consumidores se establece la diferencia entre estas dos formas de extinción de la relación contractual. El concepto del derecho de desistimiento lo encontramos en el artículo 68.1 de la LGDCU, que a tal efecto establece: “*El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.*” También cabe citar el contenido del artículo 78 de la LGDCU que permite el ejercicio del derecho de resolución, independientemente del derecho de desistimiento. De acuerdo con este precepto: “*La falta de ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo fijado no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.*”

mediante el ejercicio del derecho de desistimiento en los términos indicados en la primera parte de este epígrafe.

10. CONCLUSIÓN

Los avances legislativos relativos al contrato de emisión de tarjetas han sido significativos en los últimos años; hemos pasado de un contrato carente de regulación específica, a un contrato ampliamente regulado en diferentes instrumentos legales. Esta circunstancia obedece a la necesidad de proteger a los consumidores de las asimetrías que se derivan de su posición contractual frente a los emisores, con la finalidad de proporcionar la adecuada tutela jurídica en este ámbito. Un reflejo de ello lo encontramos en las reglas generales sobre servicios de pago que incluyen las normas aplicables a estos acuerdos bajo la figura del contrato marco y en el ALCM, texto que contiene un conjunto de disposiciones específicamente destinadas a regular el funcionamiento de las tarjetas en general, que abarcan la relación contractual entre emisores y titulares. La futura aprobación del Código de Comercio proporcionará un marco jurídico propio y específico para las tarjetas de pago, de modo que el contrato dejará de ser atípico, como tradicionalmente ha sido calificado.

El ALCM regula cuestiones fundamentales relacionadas con la emisión, tenencia y el uso de la tarjeta, remitiendo a la aplicación de la LSSP en lo que se refiere al sistema de responsabilidad en caso de operaciones no autorizadas y a los supuestos de extinción de la relación contractual. Más que del contenido del contrato, la norma se ocupa de establecer el régimen obligacional, donde se observan disparidades en relación con la legislación vigente, particularmente en lo que respecta a las obligaciones de los emisores. Aunque en varios preceptos se advierte la necesidad de especificar ciertas condiciones en el contrato de emisión (sobre todo en lo que se refiere al uso del instrumento de pago) de una lectura de las normas proyectadas, podemos afirmar que el legislador se limita a indicar solo algunos aspectos que deben incluirse en las condiciones contractuales, sin especificar el contenido de éstas, como lo hace la LSSP. Al objeto de garantizar una protección más efectiva, sería deseable que también se incorporara una remisión a estas normas, en lo que fuesen aplicables a la naturaleza comercial de los proveedores de bienes y/o servicios en su condición de emisores de tarjetas, excluidos en forma expresa de la legislación de servicios de pago. Aunque se echa en falta esta remisión, al contratar con un consumidor, los emisores comerciales están obligados a cumplir la normativa especial propia de estos sujetos, contenida en la LGDCU, principalmente las exigencias relacionadas con la redacción de las condiciones generales y las disposiciones que prohíben y sancionan la incorporación de cláusulas abusivas en estos contratos.

La necesidad de proteger al consumidor y usuario de tarjetas ha sido objeto de preocupación constante desde hace años en las instancias europeas, prueba de ello la encontramos en las diversas Recomendaciones orientadas a proteger a estos sujetos y definir el contenido del contrato de emisión, previas a la elaboración de la normativa sobre servicios de pago, muchas de ellas incorporadas en la legislación sectorial. En

nuestra opinión, el ALCM ha debido remitir a esta normativa a efectos de lograr una estandarización contractual entre los diferentes contratos de emisión de tarjetas, o al menos prever un contenido contractual mínimo armonizado con los requisitos de información establecidos en la normativa vigente. Lo mismo podemos decir del régimen obligacional del emisor, que no se corresponde en todos sus aspectos con las previsiones de las normas especiales en la materia.

Teniendo en cuenta que la tutela de los consumidores es el pilar fundamental de la regulación, en la reciente reforma a la legislación general de estos sujetos también se observan normas protectoras en el ámbito de las tarjetas, donde destacan aquéllas que establecen el deber de incluir las condiciones del bloqueo del instrumento de pago en la información contractual (supuesto totalmente ausente en el ALCM) y la prohibición a los aceptantes de cobrar cargos que excedan el coste efectivamente soportado por éstos por el uso de tales medios de pago.